



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

## **ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

“Influencia del clima laboral en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Pepper’s Chicken - Distrito, San Martín de Porres ,2016”.

### **TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

#### **AUTORA:**

AQUINO CHAVEZ, Pierina Lizbet (ORCID: 0000-0002-5558-2082)

#### **ASESOR:**

Dr. DÍAZ SAUCEDO, Severino Antonio (ORCID: 0000-0001-9543-0828)

#### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión del talento humano

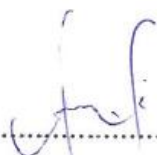
**LIMA – PERÚ**

2016

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (ña) **PIERINA LIZBET AQUINO CHAVEZ**, cuyo título es: **"INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PEPPER'S CHICKEN - DISTRITO, SAN MARTÍN DE PORRES, 2016"**

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16 (número) DIECISEIS (letras).

Los Olivos, 19 de julio de 2016



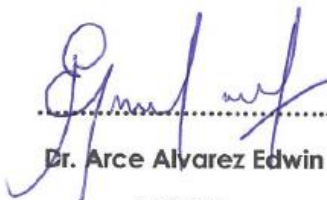
Dr. Davila Arenaza Victor Demetrio

**PRESIDENTE**



Dr. León Espinoza Lessner Zarate

**SECRETARIO**



Dr. Arce Alvarez Edwin

**VOCAL**

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

### **Dedicatoria**

La vida se encuentra se encuentra  
llena de retos y uno de ellos es  
Universidad, gracias a Dios por  
ayudarme a concluir mi carrera  
mi esfuerzo, a mis padres por  
apoyo y consejos para hacer de  
una mejor persona, a mis  
hermanos y a mi novio por  
apoyo incondicional. Finalmente  
puedo graduarme como un  
profesional e ir alcanzando paso  
paso mis nuevas metas

### **Agradecimiento**

A todos los profesores que me han enseñado a lo largo de mi carrera universitaria por su profesionalismo impartido.

A todas las personas que contribuyeron y apoyaron en el desarrollo de mi tesis para así poder culminar mi carrera.

De manera especial:

A dios, por darme las fuerzas necesarias y paciencia en todo momento por seguir cada pasó que doy día a día.


A mi familia, por formarme y enseñarme el camino correcto de la vida por darme todo su apoyo para lograr mi primera meta que es terminar la universidad.

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo , PIERINA LIZBET AQUINO CHAVEZ con DNI N°74756412 ,a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grado y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo , Facultad de Ciencias Empresariales , Escuela Académica Profesional de Administración , declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaña es veraz y autentica.

Asimismo, declaro bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como la información aportada, por lo cual, me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.



---

**Pierina Lizbet, Aquino Chavez**

Lima.24 Octubre del 2016

## **Presentación**

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento con el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, presento ante ustedes, la tesis titulada INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PEPPER'S CHICKEN DEL DISTRITO DE SAN MARTÍN DE PORRES ,2015; la misma que someto a vuestra consideración y espero cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciada en Administración.

La Autora

## ÍNDICE

Página del jurado.....	ii
Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento .....	iv
Declaración de autenticidad .....	v
Presentación.....	vi
Resumen.....	ix
Abstract .....	x
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	11
1.2. TRABAJOS PREVIOS .....	12
1.2.1 A nivel nacional .....	12
1.3. TEORIAS RELACIONADAS AL TEMA .....	17
1.3.1 Teorías científicas.....	17
CLIMA LABORAL .....	17
1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	21
1.4.1. Problema general .....	22
1.4.2 Problemas específicos .....	22
1.5 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO .....	22
1.6 HIPÓTESIS .....	23
1.6.1 Hipótesis general.....	23
1.6.2 Hipótesis específicas .....	24
1.7 OBJETIVOS .....	24
1.7.1 Objetivo General .....	24
1.7.2 Objetivos Específicos.....	24
II. MÉTODO.....	25
2.1 TIPO, NIVEL Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	25
2.2 VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN .....	25
1. Variable independiente x: Clima laboral .....	25
2. Variable dependiente y: Satisfacción de los trabajadores .....	26
2.2.1 MATRIZ DE OPERALIZACIÓN DE LAS VARIABLES .....	26
2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	28
2.4 TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD. ....	28
2.5 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS.....	30
2.6 ASPECTOS ÉTICOS.....	30
III.RESULTADOS .....	31
3.1. PRUEBA DE NORMALIDAD .....	31

3.1.1. NORMAL .....	31
3.1.2. PARAMÉTRICA .....	31
3.2 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	32
3.3 Resultado de frecuencia.....	36
4. DISCUSIÓN.....	40
V. CONCLUSIONES: .....	44
VI. RECOMENDACIONES.....	46
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	48
ANEXOS .....	52
CUESTIONARIO .....	53
MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	55



## **Resumen**

La presente investigación permitirá determinar la influencia del clima laboral en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Pepper's chicken del distrito de San Martín de Porres, para lo cual utilizaremos como instrumento de encuesta de 30 preguntas según la escala de Likert. Esta investigación se ha realizado con una población de 30 personas. La viabilidad de dichas encuestas se calculó a través del coeficiente alfa de Cronbach, una vez recolectados los datos mediante el instrumento la información se registró en una matriz de datos e ingresada al programa estadístico SPSS V.19.0 para su análisis e interpretación.

**Palabras claves:** Clima laboral, trabajadores, satisfacción, influencia

### **Abstract**

This research will determine the influence of the work environment in the satisfaction of company workers Pepper's chicken district of San Martin de Porres, for which we use as a tool of survey of 30 questions according to the Likert scale. This research has been conducted with a population of 30 people .the feasibility of these surveys was calculated through Cronbach's alpha, once the data collected by the instrument information was recorded in a data matrix and entered to SPSS V.19.0 for analysis and interpretation.

**Keywords:** Work environment, workers, satisfaction, influence

## 1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA

En la actualidad, las pollerías de Lima norte se encuentran en un ambiente de competencia muy agresiva en donde los mercados se muestran saturados y los clientes se encargan de hacer llegar sus necesidades, es muy importante cumplir con las exigencias de los consumidores para que puedan estar satisfechos, pero es importante decir que la satisfacción de los cliente se da a través del trato que le brindan los empleados de las empresas, por lo cual vamos a estudiar la satisfacción de los empleados de la empresa Pepper's Chicken del Distrito de San Martín de Porres; ya que se presentan como problemas en la empresa la poca motivación de los trabajadores, la deficiente capacitación, coordinación entre trabajadores, demora en los pedidos, aprender a trabajar en equipo y bajo presión.

Por lo cual es muy importante mejorar los valores de los trabajadores mediante una mejora del clima laboral, brindándoles bonificaciones, mayores remuneraciones, beneficios para los empleados se sientan motivados y se desempeñe de manera eficiente de este modo se fortalecerá la productividad de los empleados y de la compañía la cual busca mayores utilidades y crecer en el mercado empresarial generando así la competitividad y rentabilidad de la empresa.

**A nivel internacional** como España el marco laboral que domina en la actualidad en las compañías españolas no terminan de complacer a sus trabajadores. La camarería entre compañeros, la equidad de oportunidades en la compañía, las eficientes prácticas de los departamentos de recursos humanos o el orgullo de formar parte de la organización son apariencias que los españoles califican menor de la mayoría de la unión Europea. La cual es la primordial de las conclusiones que se desprende de una evaluación hecha por el instituto de estudios laborales (IEL) con datos del Great Place to Work Institute Europe. (Cinco Díaz, viernes 15 de abril de 2016).

**A nivel nacional**, en las empresas es importante saber cómo está el clima laboral y que tan satisfecho están los trabajadores ya que ambas variables van de la mano y tienen una relación directa puesto que si el clima laboral en tu empresa se encuentra bien los trabajadores se desempeñaran de una manera eficiente y motivados así podrán brindar una mejor atención hacia los clientes. Por último, toda empresa tiene como función realizar un servicio que mejore las expectativas de los consumidores, mejorando los estándares de calidad.

## **1.2. TRABAJOS PREVIOS**

### **1.2.1 A nivel nacional**

**Pelaes (2010) , declara:**

Objetivo general:

- Establecer si hay una relación proporcional entre el clima organizacional y la satisfacción de la clientela de la compañía telefónica por lo cual la medida que se aumente el nivel del clima organizacional incrementara las etapas de complacer a la clientela.

En las principales conclusiones: se estableció que, “se confirmo la hipótesis específica 1: que plateaban que hay una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción de la clientela en la compañía telefónica del Perú. La correlación que existe entre las variables resulto de 0.64. Cada vez que sean más eficientes las relaciones interpersonales es más eficiente la correlativamente la satisfacción de los consumidores.

Por lo consiguiente; el autor nos brinda mucha información con respecto a nuestra tesis, nos dice que el clima organizacional obtiene una relación directa con la satisfacción que si mejoran las relaciones entre el personal mejorar el clima organizacional.

**Mino (2014), declara:**

Donde su objetivo general:

- Analizar si hay una correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los empleados del restaurante de parrillas.

CONCLUSIÓN: "Se estableció hay un grado de correlación mínima entre el clima organizacional y el desempeño en los empleados del restaurante de parrillas, ya que los datos obtenidos resultaron un 0.282 y en la escala que oscila del -1 y +1 para que exista una correlación perfecta el resultado tendría que ser +1".

El autor planteo la siguiente recomendación: proponer estrategias que mejoren la formación y capacitación de las áreas de la compañía para obtener la seguridad y confianza de manera eficiente para la toma de decisiones en la nueva estructura organizacional.

**Uceda (2013), declara:**

Objetivo general:

- Establecer la incidencia que existe entre el nivel de satisfacción laboral y externo en las pollerías.

CONCLUSION: "El nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de las pollerías del distrito de la Victoria, analizando las condiciones de trabajo, estos empleados no presentan maltratos por parte de sus superiores teniendo una remuneración viable que cumple sus requisitos".

Con lo señalado en la tesis la satisfacción laboral se da cuando el trabajador tiene buenas condiciones de trabajo así se desempeñara de manera eficiente.

**Saccca (2010), declara:**

Objetivo general:

- Es establecer y evaluar si hay una relación entre clima institucional y el desempeño académico de los profesores de los centros de educación básica alternativa.

CONCLUSION:” Hay relación entre el clima institucional y el desempeño académico de los profesores de los centros de educación .Lo que significa a un clima institucional de bueno”.

Como consecuencia de los resultados conseguidos, que el clima institucional mejora el desempeño académico de los profesores para que los alumnos captaran una buena información ya que hay un buen clima laboral.

**Mendoza (2012), declara:**

Objetivo general:

- Es establecer y evaluar si existe una relación entre clima organización y el desarrollo académico en alumnos 3ro del nivel de secundaria del colegio educativo de ventanilla.

Conclusión: Hay relación significativa positiva entre el clima organizacional y el desarrollo académico en alumnos del 3ro de educación del nivel de secundaria del colegio educativo de ventanilla.

### **1.2.2 A nivel internacional**

**Chiang (2007), declara:**

Objetivo general:

- Es establecer y evaluar si existe una relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal del Chile.

Conclusión: que una de los beneficios del hospital era la elevada motivación y compromiso con sus labores de sus empleados y la gran complacimento con el trabajo que se ejecuta; el conocimiento de sus jefes jerárquicos; hay buenas relaciones interpretarles y suficientes flexibilidad para la revisión de los labores realizan un buen trabajo no son recompensados por su esfuerzo, esto tiende a que el trabajador no se sienta motivado y no tenga ganas de seguir adelante ya que no le ofrecen recompensas como resultados de su esfuerzo.

**Quintero (2008), declara:**

El autor pudo determinar que el clima organizacional establece el comportamiento de los empleados en una empresa; este que produce la productividad de la compañía a través de un desempeño de trabajo eficiente. De los resultados que se obtuvieron se puede resaltar que los empleados están parcialmente motivado debido que a pesar de que tienen beneficios como un reconocimientos por su buen labor, el pago dado por la compañía no es muy viable para los empleados, puesto que no cumple con las expectativas de los trabajadores, por ello se considera que el aspecto económico es importante para aumentar e impulsar la motivación los trabajadores de la empresa.

Conclusión: Es importante mejorar el clima laboral, la comunicación, la motivación dentro de la empresa, formando equipos de trabajo, para que mejore constantemente el estilo de vida de la empresa , ya que la administración nos permite

observar, explorar, describir y comprender el funcionamiento integral de una empresa y procurar porque sus actividades sean desempeñadas efectivamente, en pro de mantener un desarrollo económico; El presente trabajo de investigación tiene una gran importancia tanto en el centro de estudios universitarios, al otorgar información novedosa para ampliar sus conocimientos empresariales, intercambian ideas y hacen de ello una información sólida para que en su futuro nos sirva y se vea reflejado en el campo laboral.

**Ortiz (2008), declara:**

Objetivos generales:

- Fundamentar científicamente el Plan de negocios, fidelización y captación de clientes de transporte internacional de carga seca por carretera.

Por consecuencia la tesis investigada con el principal objetivo establecer la calidad de servicio de transporte nivel internacional tiene una relación con mi tesis planteado porque tratamos de mejorar los procesos de distribución para la satisfacción de nuestro cliente y así la empresa genere una rentabilidad en el mercado.

Conclusión: que la gran parte de los empleados se encuentran totalmente conformes con el sueldo que reciben y eso lleva como respuesta que la empresa tiene buenas remuneraciones con su personal.

**Cortes (2009), declara:**

En su tema de investigación con el título: “Diagnóstico del clima organizacional en un hospital de Xalapa”, se tuvo como conclusión: que el clima organizacional general en el hospital Dr. Luis F. Es no eficiente. Hay una sensación orgullo de pertenecía, existe libertad de acción para realizar labores, los trabajadores se sienten realizados profesionalmente, no hay un reconocimiento por su eficiente desempeño laboral de los trabajadores, las autoridades no apoyan la iniciativa de sus empleados.



### **1.3. TEORIAS RELACIONADAS AL TEMA**

#### **1.3.1 Teorías científicas**

##### **Teoría sobre Clima Organizacional**

Chiavenato, (2006) constituye el medio interno de la organización. El clima organizacional se relaciona con la moral y satisfacción de la necesidad de los trabajadores y puede ser positiva o negativa, depende de cómo se sienta los trabajadores con la compañía .La definición del clima organizacional abarca factores estructurales, como la política de la empresa, reglamentos de la empresa, y de actitudes de comportamiento social que son motivados a través de los factores sociales.

Rensis ,Likert (2011) La teoría de Likert ;que es un investigador reconocido en los países por sus investigaciones de la elaboración de cuestionarios , su teoría nos permite visualizar la naturaleza de los climas que se estudian , y analizan las variables que forman las percepciones individuales del clima.

#### **CLIMA LABORAL**

En los últimos años la dirección y evolución los trabajadores son el factor más primordial que logran los objetivos de las empresas dentro de este interviene capacitaciones, remuneraciones, la condición de trabajo, motivación, clima organizacional entre otros. El factor humano es de gran importancia para el desarrollo de las empresa, se ha podido demostrar en estudios que cuando un trabajador se siente satisfecho y motivado

##### **Hodgeths y Altman (2008) propone que:**

El clima se refiere a las percepciones de los empleados, con respecto al ambiente dentro de la organización donde se realizan las funciones que funcionan de fuerza principal para predominar en la conducta de las personas.

##### **Según Álvarez (1998) nos dice que :**

Como un grupo de propiedades del ambiente laboral, recibir de manera directa o indirectamente por los empleados que

se espera que sean una fuerza que influir en el comportamiento de los trabajadores.

**Según Chiavenato (2000) dice :**

El clima no se ve ni se puede tocar, pero hay una existencia real que influye en lo que pasa dentro de la empresa y también del clima se ve dañado por la mayoría de las cosas que suceden en la compañía.

**Según Hodgeths y Altman(2008) nos dice que:**

El clima se refiere a las percepciones del personal, dependiendo al ambiente interno global de la compañía donde se realizan las labores que funcionan como fuerza primordial para influir en el comportamiento de las personas.

Como menciona Hodgeths y Altman .El clima laboral es lo principal para las empresas, ya que deben tener presente la influencia que tiene el clima sobre el desempeño de la los empleados, ya que es muy importante que el clima sea bueno así podrán sentirse cómodos en él trabaja y se desempeñaran de una mejor manera lo cual favorece a la empresa si sus trabajadores trabajan correctamente brindaran un mejor servicio y de eso modo logran captar más clientes que es el objetivo de toda empresa al brindar un servicio .

**Según Schneider (1975). El**

Como dice Schneider, 1975 el clima se interpreta como un estudio que se les hace a las organizaciones mediante un instrumento de medición que presenta las variaciones o cambios en el ambiente laboral.

**Dimensiones de mi variable independiente:** Clima laboral

### ➤ **Trabajo en Equipo**

El objetivo primordial del trabajo en equipo es conseguir un grupo de personas con capacidades distintas, como su inteligencia, sus ideas y con los mismos objetivos para poder realizar las tareas de manera eficiente y de forma rápida para conseguir los mejores resultados. Hackman (1987)

### ➤ **Motivación para el trabajo**

La motivación en el trabajo se indica al esfuerzo que los empleados que están dispuestas a comenzar y mantener en sus lugares de trabajo. El comportamiento de las personas depende mayormente a sus motivaciones, los seres humanos están interesadas en comportarse de tal manera para lograr una satisfacción, como consecuencia de ese comportamiento .Hodgeths y Alman (1987)

### ➤ **Desarrollo Personal**

El desarrollo personal es referido como “un grupo de lecciones aprendidas que sirven como enseñanzas, obtenidas por la organización en plazo de un tiempo determinado para brindar la oportunidad de ser más eficiente con la forma de trabajar de los empleados (Chiavenato, 2003).

Continuando con nuestra investigación nos toca hablar acerca de nuestra variable dependiente.

## **1.3.2 SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES**

Hoy en día los trabajadores son parte fundamental de la empresa ya que llegan a formar parte de esta y tienen el contacto directo con los clientes además que su rol es de suma

importancia por eso debemos motivar y hacer que se sientan satisfechos en su trabajo ya que los trabajadores tienen actitudes, creencias y valores que se van desarrollando en su lugar de trabajo por eso debemos tratar de que los empleados se sientan satisfechos y se desarrollan de una manera eficiente para así conseguir los objetivos propuesto por la compañía de la mano con los empleados.

### **Teorías sobre Satisfacción laboral**

Según Korman (1978) citado por Chiang et al (2010) es que el humano debe analizar las particulares de su situación del trabajo en términos de su marco de referencia.

Por lo cual se dice que la satisfacción laboral depende de las normas y deseos de los trabajadores.

Según Gosso (2008). La satisfacción es una situación anímica que resulta de la paridad entre las expectativas [...].

García (2005). Dice que la satisfacción en el trabajo es la forma de cómo se encuentra el trabajador implica diversos aspectos, como su pago mensual, estilo de vida, condiciones de trabajo, oportunidades de superación, compañeros de trabajo.

Como menciona García la satisfacción en el trabajo de los empleados se da cuando este se encuentra contento en el puesto en el que se desempeña, se siente bien personalmente y motivado lo cual, se debe por un incremento en su salario, beneficios, bonos, premios todos estos tipos de incentivos hacen que el trabajador quiera por voluntad propia desempeñarse correctamente en su labor para adquirir estos incentivos lo cual, ayuda a la empresa ya que el trabajador motivado siempre va estar pensando de manera positiva y brindara una buena atención al cliente de este modo estará satisfecho el trabajador y los clientes.

De acuerdo con Robbins. Si existe una relación entre los

trabajadores y los clientes ya que estos aparte de ser la parte más importante de la empresa tienen mucho que ver porque el trabajador es el que tiene el contacto directo con la clientela y depende mucho la percepción que tiene el comensal de la compañía y esta percepción la obtiene a través de una experiencia de compra. Por eso el trabajador tiene que brindar

**Dimensiones de mi variable dependiente:** Satisfacción de los trabajadores.

➤ **Sueldo y salarios**

Es el dinero que obtiene un trabajador de una empresa, compañía o entidad para la cual labora como pago, normalmente es de manera periódica ya sea quincenal, mensual o anual entre otras. (House y Mitchell)

➤ **Capacitaciones**

La capacitación se establece como un grupo de actividades didácticas, para poder ampliar conocimientos, habilidades y aptitudes de los empleados que laboran en una compañía para conseguir un mejor resultado para la empresa. Guiñazú(2004).

➤ **Desempeño en el puesto**

Para Robbins (1995), (...) Desempeño de puesto de trabajo se conoce como la productividad laboral y la manera que se presenta en el empleado al realizar las labores primordiales que se le encarga, el cual permite demostrar sus cualidades.

## **1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

En base a lo mostrado previamente que la actividad primordial de la empresa Pepper's chicken es la satisfacción de los clientes a través de

brindarles un servicio, nos va permitir responder las siguientes preguntas:

#### **1.4.1. Problema general**

¿Cuál es la influencia que existe entre el clima laboral y la satisfacción de los trabajadores de la empresa Pepper's Chicken del distrito de San Martin de Porres, 2016?

#### **1.4.2 Problemas específicos**

- ¿Cómo el trabajo en equipo influye en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Pepper's Chicken del distrito de San Martin de Porres, 2016?
- ¿Cómo la motivación influye en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Pepper's Chicken del distrito de San Martin de Porres, 2016?

### **1.5 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

La Administración nos permite observar, explorar, describir y comprender el funcionamiento integral de una empresa y procurar porque sus actividades sean desempeñadas efectivamente, en pro de mantener un desarrollo económico; El presente trabajo de investigación tiene una gran importancia tanto en el centro de estudios universitarios, al otorgar información novedosa para ampliar sus conocimientos empresariales, intercambian ideas y hacen de ello una información sólida para que en su futuro nos sirva y se vea reflejado en el campo laboral.

Hoy en día los trabajadores son parte fundamental de la empresa ya que llegan a formar parte de esta y tienen el contacto directo con los clientes además que su rol es de suma importancia por eso debemos motivar

y hacer que se sientas satisfechos en su trabajo ya que los trabajadores tienen actitudes, creencias y valores que se van desarrollando en su lugar de trabajo por eso debemos tratar de que los empleados se sientan satisfechos y se desarrollan de una manera eficiente para así conseguir los objetivos propuesto por la compañía de la mano con los empleados.

En esta investigación se acepta que el clima laboral incide en la satisfacción de los empleados de la empresa Pepper's chicken del distrito de San Martin de Porres , ya que de importancia primordial en los últimos años para todas las empresas, por lo cual en un mercado tan competitivo como son los restaurantes es necesario realizar con un buen ambiente de trabajo en donde los empleados se sientan conformes y motivados al momento de trabajar lo cual permitirá que se desempeñe de una manera eficiente y que muestre lealtad con su trabajo.

Puede influir mucho la forma de como los trata los funcionarios de mayor cargo pueda tener con sus trabajadores y el ambiente donde la persona se desempeñe por último la relación de los trabajadores es un lazo o una dificultad para la productividad de la empresa, es fundamental buscar mejoras en el ambiente de trabajo para seguir obteniendo rentabilidad del respectivo negocio.

Por lo cual es muy importante mejorar los valores de los trabajadores mediante una mejora del clima laboral, brindándoles bonificaciones, mayores remuneraciones, beneficios para los empleados se sientan motivados y se desempeñe de manera eficiente de este modo se fortalecerá la productividad de los empleados y de la compañía la cual busca mayores utilidades y crecer en el mercado empresarial generando así la competitividad y rentabilidad de la empresa.

## **1.6 HIPÓTESIS**

### **1.6.1 Hipótesis general**

El clima laboral si influye significativamente en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Pepper's Chicken del distrito de San Martin de Porres, 2016.

### **1.6.2 Hipótesis específicas**

- El trabajo en equipo influye significativamente en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Pepper's Chicken del distrito de San Martin de Porres, 2016.
- La motivación para el trabajo influye en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Pepper's Chicken del distrito de San Martin de Porres, 2016.

## **1.7 OBJETIVOS**

### **1.7.1 Objetivo General**

- Determinar la influencia que existe entre el clima laboral y la satisfacción de los trabajadores de la empresa Pepper's Chicken del distrito de San Martin de Porres, 2016.

### **1.7.2 Objetivos Específicos**

- Conocer la influencia del trabajo en equipo en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Pepper's Chicken del distrito de San Martin de Porres, 2016.
- Determinar la influencia de la motivación en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Pepper's chicken del distrito de San Martin de Porres, 2016.



## **II. MÉTODO**

### **2.1 TIPO, NIVEL Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

#### **2.1.1 Tipo de Investigación**

En esta investigación de la presente tesis es Aplicada porque busca resolver problemas de todo tipo y para satisfacer las necesidades ya que una investigación se hace en base a una problemáticas por lo cual, se busca resolver problemas en base en soluciones.

#### **2.1.2 Nivel de Investigación**

Descriptivo –Explicativo porque se describe las variable de forma individual para lograr a saber las situaciones en la que se encuentra y actitudes que dominan.

#### **2.1.3 Diseño de investigación**

Según su diseño la investigación es no experimental/ transaccionales o transversal. Es decir la información que se recogió para medir las variables se tomara tal y como se presenta en la realidad.

Las variables clima laboral y satisfacción de los empleados, no serán manipuladas deliberadamente, limitándose a observar sus características.

### **2.2 VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN**

#### **1. Variable independiente x: Clima laboral**

Según Hodgeths y Altman (2008), El clima se menciona a las percepciones de los empleados, debido al ambiente dentro de su centro de trabajo la cual se realizan las funciones de fuerza principal para predominar en el comportamiento de las personas.

## 2. Variable dependiente y: Satisfacción de los trabajadores

**Según** Flórez (2005), Nos dice que la satisfacción en el trabajo es la forma de cómo se encuentra el trabajador implica distintos aspectos, como su pago mensual, estilo de vida, condiciones laborales, oportunidades de superación, colega de trabajo.

### 2.2.1 MATRIZ DE OPERALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PEPPER'S CHICKEN DEL DISTRITO DE SAN MARTIN DE PORRES, AÑO 2016.								
VARIABLES		DEFINICIONES CONCEPTUALES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES DE LAS VARIABLES	INDICADORE S	ÍTEMS	INSTRUMENTO	ESCALA
INDEPENDIENTE	Clima laboral	Clima laboral el clima está referido a las percepciones del personal, con respecto al ambiente interno global de la organización donde se desempeñan las funciones que sirven de fuerza fundamental para influir en la conducta del hombre. (Hodgeths y Altman 2008).	La variable clima laboral se medirá a través del cuestionario de 20 preguntas de Tipo Likert, que permitirá recoger información complementaria de las dimensiones.	Trabajo en equipo	Comunicación	1 al 6	Cuestionario Tipo Likert:	Ordinal
				Motivación para el trabajo	metas	7 al 10		
				Desarrollo personal	Oportunidad de mejora	11 al 13		
				Condiciones de trabajo	Ingresos adecuados y trabajo productivo	14 al 18		
DEPENDIENTE	Satisfacción de los trabajadores	Los empleados en puestos de servicios tratan con los clientes .puesto que la administración de estas organizaciones deben preocuparse por complacer a dichos clientes ,es razonable preguntar si la satisfacción de los empleados se relaciona con un buen resultado entre los clientes .Para los empleados que tratan directamente con los clientes ,la respuesta es afirmativa .es más probable que si los empleados están satisfechos sean más corteses , animados y sensibles , lo cual es apreciado por el cliente . (Robbins ,2004).	La variable satisfacción de los trabajadores se medirá a través del cuestionario de 20 preguntas de Tipo Likert, que permitirá recoger información complementaria de las dimensiones.	Sueldos y Salarios	desempeño	19 al 21	Nunca Casi Nunca A veces Casi siempre Siempre	
				Desempeño en el puesto	servicios	22 al 26		
				Capacitaciones	Aprendizaje	27 al 30		

## **2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **2.3.1 Población**

Mi población son todos los empleados de la compañía Pepper's Chicken del distrito de San Martín de Porres que son un total de 30 personas como es una población pequeña trabajare con mi totalidad de trabadores.

### **2.3.2 Muestra**

Mi muestra se asume igual a mi población y se toma la muestra disponible, ya que estos conforman un grupo limitado, por lo tanto las labores de empleo con el 100% de mi población. Para el caso que compete, se va trabajar con las 30 personas que son el total de mi población.

### **2.3.3 Muestreo**

Como mi población es limitada el muestreo es no probabilísticas, se trata de la disponibilidad de los entrevistados que son seleccionados por el investigador para que le ayude a facilitar datos para su investigación.

## **2.4 TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.**

### **2.4.1 Técnica:**

La encuesta se trata obtener datos sobre una zona llamada muestra para conocer el comportamiento de las pollerías que se desea investigar.

### **2.4.2 Instrumento**

El conjunto de preguntas conocido como cuestionario es un instrumento conformado para recoger de datos que permite medir las variables. Cuenta con 30 preguntas cerradas tipo lickert.

### 2.4.3 Recolección de datos:

Es reconocer de manera cuantitativa el nivel de satisfacción percibida, para afianzar una investigación terminada aplique la encuesta aplicada en los trabajadores de la pollería Pepper's Chicken la cual nos brindara la información necesaria, la encuesta las aplicare en una fecha determinada ya que recogeré los datos en un solo momento, se realizara en un periodo que no perjudique sus funciones.

### 2.4.3 Validez

Apellidos y nombre del juez - validador	Opinión de aplicabilidad
Costilla Castillo Pedro	Aplicable
MBA. Muñoz Acevedo Juan	Aplicable
Dr. Díaz Saucedo Antonio Severino	Aplicable
Valdivia Pinto Miguel Ángel	Aplicable

### 2.4.4 Análisis de Confiabilidad

Para las variables Clima laboral y Satisfacción de los empleados, se realizó una encuesta con 30 preguntas bajo la escala de Likert, para los 30 encuestados que comprenden los empleados de la compañía Pepper's Chicken , para lo cual se buscó la confiabilidad de este cuestionario usando el método de Alfa de Cronbach.

Coeficiente	Relación
0.00 a +/- 0.20	Muy baja
0.20 a 0.40	Baja o ligera
0.40 a 0.60	Regular
0.60 a 0.80	Aceptable
0.80 a 1.00	Elevada

Obtuvimos los siguientes resultados:

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: PROGRAMA SPSS 22

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,802	2

### Interpretación:

Como se puede observar los datos obtenidos de confiabilidad donde se consiguió un 0,802, se determinó que el instrumento que se conformó por 30 preguntas es aceptable a aplicarse para la toma de datos de este tema de investigación.

## 2.5 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS

Se aplicó el método en el procedimiento de recolección de datos es el método de la estadística; debido se utilizó un instrumento cuestionario que conforma de 30 preguntas con opciones de respuesta en la escala de Likert. Este cuestionario se valoró por un juicio de expertos en el tema y es viable aplicando el coeficiente Alfa de Cronbach.

La información conseguida se procesó en el programa estadístico IBM SPSS V.22, para luego procesarlo en un análisis.

## 2.6 ASPECTOS ÉTICOS

Se dio de constancia las fuentes utilizadas en esta investigación fueron citadas de manera correcta, se toma en cuenta el anonimato de los autores y la veracidad de los resultados.

### III.RESULTADOS

#### 3.1. PRUEBA DE NORMALIDAD

Se realizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk para constatar la hipótesis de normalidad de la población.

La prueba de normalidad que utilizaremos es de shapiro-wilk porque nuestra muestra de 30 que es menor a 50 según los rangos de normalidad.

##### 3.1.1. NORMAL

➤ Ho: la distribución estándar de la muestra es normal.

Ha: la distribución estándar de la muestra No es normal.

**Tabla N°01 Prueba de Normalidad –Variables**

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CLIMALABORAL	,114	30	,200 <sup>*</sup>	,917	30	,022
SATISFACCIONDELOSTRA BAJADORES	,127	30	,200 <sup>*</sup>	,923	30	,032

Interpretación:

Se puede visualizar que en la tabla que nos presenta los datos obtenidos de la prueba de normalidad de Shapiro- Wilk para una muestra, la cual se realizó al grupo está conformado por los 30 sondeados. El nivel de significancia de Clima laboral 0,022 y de Satisfacción de los trabajadores 0,032 eso significa que es menor que 0,05, por lo cual se ha conseguido una distribución No normal entre las variable independiente y dependiente, por lo que se realizó la prueba estadística de Sperman.

##### 3.1.2. PARAMÉTRICA

Ha: la investigación es de tipo paramétrica

Ho: la investigación es de tipo no paramétrica

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		CLIMALABORA L	SATISFACCIO NDELOSTRAB AJADORES
N		30	30
Parámetros <del>normales</del> <sup>a,b</sup>	Media	3,62	3,70
	Desviación estándar	,383	,420
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,114	,127
	Positivo	,114	,126
	Negativo	-,107	-,127
Estadístico de prueba		,114	,127
Sig. asintótica (bilateral)		,200 <sup>c,d</sup>	,200 <sup>c,d</sup>

- El nivel de sig.  $0.200 > 0.05$  de la variable independiente Clima laboral es mayor, por lo tanto acepta  $H_0$ ; El tipo de investigación es no es paramétrica.
- El nivel de sig.  $0,200 > 0,05$  de la variable dependiente Satisfacción de los trabajadores es mayor, por lo tanto acepta la  $H_0$ ; El tipo de investigación es no es paramétrica.

## 3.2 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

### 3.2 Contrastación de hipótesis

#### 3.2.1 Hipótesis general

#### Hipótesis General

El clima laboral influye significativamente en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Pepper's Chicken del distrito de San Martín de Porres, 2016.



**Tabla N°02 Prueba Spearman –Hipótesis General**

Correlaciones				
			CLIMA LABORAL	SATISFACCION DE LOS TRABAJADORES
Rho de Spearman	CLIMALABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	,523**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	30	30
	SATISFACCIONDELOSTRA BAJADORES	Coeficiente de correlación	,523**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

#### Interpretación:

Se puede visualizar que a través de los datos obtenidos en el sondeo realizada a los empleados de la compañía Pepper's Chicken del distrito de San Martín de Porres,2016; el coeficiente de correlación Spearman que nos muestra ver cuánto es la correlación de las variables de investigada aplicadas para la tesis , el coeficiente es de 0,523 ;lo cual indica que las variables de esta tesis contiene una incidencia positiva regular y un nivel de significancia de  $p=0.003$  siendo menor de  $p=0.05$ , por lo cual se acepta la hipótesis alterna; se rechaza la hipótesis Nula y se acepta la hipótesis alternativa.

#### Hipótesis Especifico 1

El trabajo en equipo influye significativamente en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Pepper's Chicken del distrito de San Martín de Porres ,2016.

**Tabla N°03 Prueba Spearman –Hipótesis Especifico 1**

Correlaciones			SATISFACCION D E LOS TRABAJADORES	TRABAJO EN EQUIPO
Rho de Spearman	SATISFACCION DE LOS TRABAJADORES	Coefficiente de correlación	1,000	,349
		Sig. (bilateral)	.	,059
		N	30	30
	TRABAJO EN EQUIPO	Coefficiente de correlación	,349	1,000
		Sig. (bilateral)	,059	.
		N	30	30

#### Interpretación:

Se puede visualizar que a través de la información que se obtuvo en la encuesta realizada a los trabajadores de la compañía Pepper's Chicken del distrito de San Martín de Porres ,2016; el coeficiente de correlación Spearman que nos muestra cuánto es la correlación de las variables de estudio utilizadas para la tesis, el coeficiente es de 0,349; lo cual indica que las variables de investigación tiene una incidencia positiva débil, y con un nivel de significancia de  $p=0.059$  mayor a  $p=0.05$  por tal motivo se acepta la hipótesis nula; El trabajo en equipo no influye significativamente en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Pepper's Chicken del distrito de San Martín de Porres ,2016. Se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis Nula.

#### Hipótesis Especifico 2

La motivación para el trabajo influye significativamente en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Pepper's Chicken del distrito de San Martín de Porres, 2016.

**Tabla N°04 Prueba Spearman –Hipótesis Especifico 2**

Correlaciones			SATISFACCION DE LOS TRABAJADORES	MOTIVACION PARA EL TRABAJO
Rho de Spearman	SATISFACCION DE LOS TRABAJADORES	Coeficiente de correlación	1,000	,437*
		Sig. (bilateral)	.	,016
		N	30	30
	MOTIVACION PARA EL TRABAJO	Coeficiente de correlación	,437*	1,000
		Sig. (bilateral)	,016	.
		N	30	30

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

#### Interpretación:

Se puede visualizar que a través de los datos que se obtuvo en la encuesta que se realizó a los empleados de la compañía Pepper's Chicken del distrito de San Martín de Porres, 2016; según el coeficiente de correlación Spearman que nos otorga ver cuánto es la correlación de las variables de estudio que se utilizó en esta tesis, el coeficiente es de 0.437 ; lo cual indica que las variables de esta tesis tiene una incidencia positiva débil, y con un nivel de significancia de  $p=0.016$  menor a  $p=0.05$  ,por lo tanto se acepta la hipótesis alterna; Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

### 3.3 Resultado de frecuencia

#### DIMENSIÓN 1: Trabajo en equipo

TRABAJO EN EQUIPO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	17,00	56,70	56,70	56,70
	CASI SIEMPRE	12,00	40,00	40,00	96,70
	SIEMPRE	1,00	3,30	3,30	100,00
	Total	30,00	100,00	100,00	

Interpretación:

Se puede visualizar que en la tabla el 56,7%, el porcentaje de respuestas “casi siempre” es de 40,0% que son 17 trabajadores encuestados y finalmente con un porcentaje de la respuesta “a veces” de 56,7% se deduce que los empleados de la empresa Pepper’s Chicken; suelen trabajar en equipo para alcanzar las metas que disponga la empresa.

#### DIMENSIÓN 2: Motivación para el trabajo

MOTIVACION PARA EL TRABAJO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	1,00	3,30	3,30	3,30
	CASI SIEMPRE	24,00	80,00	80,00	83,30
	SIEMPRE	5,00	16,70	16,70	100,00
	Total	30,00	100,00	100,00	

Interpretación:

Se puede visualizar que en esta tabla presenta un 3,3%; el porcentaje de respuestas casi siempre es de 80,0% y finalmente con un porcentaje de la respuesta siempre de 16,7% se deduce que los empleados de la empresa Pepper’s Chicken; suelen siempre estar motivados para el trabajo con el fin de favorecer a la empresa.

### DIMENSIÓN 3: Desarrollo Personal

DESARROLLO PERSONAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	8,00	26,70	26,70	26,70
	CASI SIEMPRE	12,00	40,00	40,00	66,70
	SIEMPRE	10,00	33,30	33,30	100,00
	Total	30,00	100,00	100,00	

Interpretación:

Se puede visualizar que en esta tabla presenta un 40,0%; el porcentaje de respuestas “casi siempre” que es un total de 12 trabajadores y finalmente con un porcentaje de la respuesta “siempre” de 33,3% se deduce que los empleados de la compalia si tienen un desarrollo personal dentro de la empresa.

### DIMENSIÓN 4: Condiciones de trabajo

CONDICIONES DE TRABAJO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	AVECES	9,00	30,00	30,00	30,00
	CASI SIEMPRE	21,00	70,00	70,00	100,00
	Total	30,00	100,00	100,00	

Interpretación:

Se puede visualizar que en esta tabla presenta un 30,0% y con un porcentaje de respuestas casi siempre de 70,0% se deduce que los empleados de la compañía Pepper's Chicken; tienen unas condiciones de trabajo favorables para su desenvolvimiento en dicho puesto.

## DIMENSIÓN 5: Sueldo y salarios

SUELDO Y SALARIOS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	7,00	23,30	23,30	23,30
	AVECES	16,00	53,30	53,30	76,70
	CASI SIEMPRE	7,00	23,30	23,30	100,00
	Total	30,00	100,00	100,00	

Interpretación:

Se puede visualizar que en esta tabla presenta un 53.3% que son un total de 16 trabajadores respondieron “a veces” y el 23.3% respondió que “casi siempre” que son 7 trabajadores; se puede decir que los trabajadores de la empresa están satisfechos con sus sueldos y salarios que perciben.

## DIMENSIÓN 6: Desempeño en el puesto

DESEMPEÑO EN EL PUESTO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	AVECES	8,00	26,70	26,70	26,70
	CASI SIEMPRE	15,00	50,00	50,00	76,70
	SIEMPRE	7,00	23,30	23,30	100,00
	Total	30,00	100,00	100,00	

Interpretación:

Se puede visualizar que en esta tabla presenta un 50.0% respondió “casi siempre” que son un total de 15 encuestados y el 26.7% respondió “a veces” que son 8 encuestados; se puede decir que los trabajadores constantemente se desempeñan correctamente sus puestos de trabajo.

## DIMENSIÓN 7: Capacitación

CAPACITACION					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	AVECES	2,00	6,70	6,70	6,7
	CASI SIEMPRE	28,00	93,30	93,30	100,00
	Total	30,00	100,00	100,00	

Interpretación:

Se puede visualizar que en esta tabla presenta un 93.3% de los trabajadores respondieron “casi siempre” que son un total de 28 encuestados y un 6.7% respondieron “a veces” que son solo 2 encuestados, se puede decir que a los trabajadores de la empresa cuentan con una capacitación favorable que ayuda a cumplir con las metas de la compañía.

## **4. DISCUSIÓN**

Se logró el objetivo de la investigación se utilizó un cuestionario a los empleados graduados en la escala de Likert que fue creado en base a las teorías de autores mencionado en las teorías relacionadas.

### **4.1 POR OBJETIVOS**

Se determinó que si hay influencia del clima laboral y satisfacción de los trabajadores; de esta manera esta investigación presenta una relación con la tesis de mi antecedente realizado por la autora Cabrera, Z (2012) de la Universidad Cesar Vallejo Lima Norte guardando una estrecha relación con su tesis titulada “Influencia en el clima laboral en el desempeño del personal administrativo en la empresa del Banco Saga Falabella Sede central de Surquillo, 2011”. Así mismo tienen coherencia con la teoría científica de Chiavenato , (2006) nos dice que : El clima organizacional se vincula con la moral y satisfacción de las necesidades de los trabajadores y puede ser positiva o negativa, depende de cómo los trabajadores se sienten en relación con la empresa .El concepto de clima organizacional contiene factores estructurales, como la política de la empresa, reglamentos internos, además de actitudes de conducta social que son motivados a través de los factores sociales. Además tiene una estrecha relación con su objetivo general “Determinar cuáles son las influencias del clima laboral para mejorar el desempeño del personal Administrativo en la empresa del Banco Saga Falabella Sede Central de Surquillo 2011”.

### **4.2. POR HIPÓTESIS**

Este resultado está acorde con los resultados de la tesis “INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL CON LA MOTIVACION DE LOS TRABADADORES DE LA FINANCIERA CREAR DE LOS OLIVOS ”( Barca, 2011),que tiene como hipótesis general , “ El clima organizacional si influye con la motivación en el trabajo de los empleados de la Financiera Crear de los Olivos”. Quien guarda una estrecha relación mi hipótesis general; El clima laboral si incide significativamente en la satisfacción de



los trabajadores de la empresa Pepper's Chicken del distrito de San Martín de Porres, 2015. Consiguiendo como conclusión que la hipótesis alternativa sea aceptada, ya que al desarrollar este trabajo de investigación se encontró en mi tesis que el clima laboral influye positivamente en la satisfacción de los trabajadores y que a la vez coincide con mi antecedente se encuentran muy influenciadas. Debido que, la motivación de los trabajadores en dichas organizaciones por lo cual tiene una correcta atención a los comensales lo que con lleva a una satisfacción de los clientes y empleados. Se confirma la hipótesis general de investigación la cual es el clima organizacional si influye con la motivación laboral de los trabajadores. Robbins, S (1999), nos dice que: La satisfacción laboral "es un grupo de hechos generales que el empleado realiza en su centro de trabajo, el cual está muy conforme con su trabajo por lo cual realiza actividades positivas en su centro de trabajo; a diferencia de quien no está conforme, insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas en su trabajo".

#### **4.3. POR METODOLOGÍA**

En este trabajo de investigación utilizamos los métodos estadísticos para llegar a los resultados que se obtuvieron como el método el alfa de cronbach, la prueba de normalidad, contrastación de hipótesis y tablas de distribución de frecuencia y gráficos, y también las investigaciones de los trabajos previos también utilizan pruebas estadísticas parecidas.

La metodología empleada mi tesis de investigación es Descriptivo - Explicativo porque se define las variables de forma individual para conseguir conocer las situaciones y actitudes que predominan en estas, mi tesis guarda una estrecha relación con la tesis de mi antecedente del Autor Pelaes, O (2010) de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos , que su investigación también es de tipo "descriptivo – explicativo", ya que el autor en su tesis dice que será descriptiva porque pondrá de manifiesto las características que existe en un fenómeno establecido , en su tesis describe la situación del clima organizacional y de la satisfacción del cliente en la compañía Telefónica del Perú .y explicativa porque el autor busca determinar si la eficiencia del

clima organizacional influye en la mejora de la satisfacción del cliente ambas tesis buscan describir el clima laboral en la compañía y deducir bien lo que se presenta en la empresa ya recolectamos datos que describan la situación actual tal y como esta del clima laboral en las empresas que estamos estudiando .

Además ambas investigaciones tienen relación causal; porque buscan describir un problema y se intentan encontrar las posibles causas.

#### **4.4. POR CONCLUSIONES**

Tanto en esta tesis titulada :”INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL CON LA MOTIVACIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA FINANCIERA CREAR DE LOS OLIVOS”.( Barca, 2011), Se demostró de manera muy eficiente la validez como ciertas de dichas hipótesis .

También en cuanto a conclusiones se refiere Uceda I (2013) “INFLUENCIA ENTRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO EN LAS POLLERÍAS DEL DISTRITO DE LA VICTORIA EN LA CIUDAD DE CHICLAYO,2013”. En una de sus conclusiones llega a establecer que en la tesis se dice que el nivel de satisfacción en el trabajo influye con la satisfacción de los clientes externos y esto se comprobó gracias a los resultados que obtuvimos.

En mi tesis titulada “INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PEPPER’S CHICKEN DEL DISTRITO DE SAN MARTIN DE PORRES, 2016” Se determinó que la influencia positiva del clima laboral en la satisfacción de los empleados de la compañía .

Ambas tesis concluyen que existe una influencia entre el clima laboral y la satisfacción.

Por consecuencia el clima laboral va de la mano con la satisfacción de los trabajadores; ya que permiten la mejoría de la compañía para llegar a captar más clientes e incrementar sus ventas, ya que la administración nos permite observar, explorar, describir y comprender el funcionamiento integral de una empresa y procurar porque sus actividades sean desempeñadas efectivamente, en pro de mantener un desarrollo económico; El presente trabajo de

investigación tiene una gran importancia tanto en el centro de estudios universitarios, al otorgar información novedosa para ampliar sus conocimientos empresariales, intercambian ideas y hacen de ello una información sólida para que en su futuro nos sirva y se vea reflejado en el campo laboral.

## **V. CONCLUSIONES:**

Luego de evaluar los datos que se obtuvo, de la evaluación de los objetivos y la contratación de hipótesis se logró estas conclusiones:

Se confirma hay una deficiencia conforme se mencionó en la realidad problemática, la cual se manifiesta deficiencias en el clima laboral, el mismo que se influye por la satisfacción de los trabajadores.

1. Nos podemos percatar que cada vez que los trabajadores de la empresa Pepper's chicken realizan un buen trabajo no son recompensados por su esfuerzo, esto tiende a que el trabajador no se sienta motivado y no tenga ganas de seguir adelante ya que no le ofrecen recompensas como resultados de su esfuerzo.

2. Podemos analizar que la gran parte de los empleados se encuentran totalmente conformes con el sueldo que reciben y eso lleva como respuesta que la empresa tiene buenas remuneraciones con su personal.

3. Es importante mejorar el clima laboral, la comunicación, la motivación dentro de la empresa, formando equipos de trabajo, para que mejore constantemente el estilo de vida de la empresa, ya que la administración nos permite observar, explorar, describir y comprender el funcionamiento integral de una empresa y procurar porque sus actividades sean desempeñadas efectivamente, en pro de mantener un desarrollo económico; El presente trabajo de investigación tiene una gran importancia tanto en el centro de estudios universitarios, al otorgar información novedosa para ampliar sus conocimientos empresariales, intercambian ideas y hacen de ello una información sólida para que en su futuro nos sirva y se vea reflejado en el campo laboral.

4. Se confirmó deficiencias en el área de ventas, el mismo que se ve influenciado por la calidad de servicio en forma general y específica, como sustento en el punto de discusión.

**5.1** Se determinó respecto al objetivo general, establecer la influencia que existe entre el clima laboral y la satisfacción de los empleados de la compañía Pepper's Chicken del distrito de San Martín de Porres, 2016.

- 5.1.1. Se determinó respecto al objetivo específico 1, la influencia positiva del trabajo en equipo en la satisfacción de los empleados de la compañía Pepper's Chicken del distrito de San Martín de Porres, 2016.
- 5.1.2 Se determinó respecto al objetivo específico 2, la influencia positiva de la motivación en la satisfacción de los empleados de la compañía Pepper's chicken del distrito de San Martín de Porres, 2016.

**5.2.** Respecto a la hipótesis general y específica debo concluir que el clima laboral influye significativamente en la satisfacción de los empleados de la compañía Pepper's Chicken del distrito de San Martín de Porres, 2016.

- 5.2.1 Respecto a la hipótesis específica 1, se concluyó que, el trabajo en equipo influye significativamente en la satisfacción de los empleados de la compañía Pepper's Chicken del distrito de San Martín de Porres ,2016.
- 5.2.2 Respecto a la hipótesis específica 2, se concluyó que, La motivación para el trabajo influye significativamente en la satisfacción de los empleados de la compañía Pepper's Chicken del distrito de San Martín de Porres, 2016.

**5.3** En esta investigación se cuenta con información metodológica que lograra la realización de futuras investigaciones, así como de un instrumento que tiene fiabilidad y validez para próximos temas de investigaciones.

## VI. RECOMENDACIONES

- Se recomienda organizar capacitaciones al personal en el tema del clima laboral con la función de tener un desempeño más eficiente en sus puestos de trabajo y así evitar la deficiencia conforme se mencionó en la realidad problemática, la cual se manifiesta deficiencias en el clima laboral, el mismo que se influye por la satisfacción de los trabajadores.
- La empresa Pepper's Chicken debe tomar como una experiencia a la presente investigación para mejorar el clima laboral con la finalidad de brindar satisfacción laboral a sus trabajadores para recompensar a los empleados que realizan un buen trabajo no son recompensados por su esfuerzo, esto tiende a que el trabajador no se sienta motivado y no tenga ganas de seguir adelante ya que no le ofrecen recompensas como resultados de su esfuerzo.
- Se sugiere organizar talleres de integración para mejorar las relaciones interpersonales de sus trabajadores, también podemos analizar que la gran parte de los empleados se encuentran totalmente conformes con el sueldo que reciben y eso lleva como respuesta que la empresa tiene buenas remuneraciones con su personal.
- Se sugiere a la empresa Pepper's Chicken difundir los resultados de la investigación a todos los trabajadores para que tomen en consideración y mejoren su desempeño en sus labores como mejorar el clima laboral, la comunicación, la motivación dentro de la empresa, formando equipos de trabajo, para que mejore constantemente el estilo de vida de la empresa, ya que la administración nos permite observar, explorar, describir y comprender el funcionamiento integral de una empresa y procurar porque sus actividades sean desempeñadas efectivamente, en pro de mantener un desarrollo económico; El presente trabajo de investigación tiene una gran importancia tanto en el centro de estudios universitarios, al otorgar información novedosa para ampliar sus conocimientos empresariales, intercambian ideas y hacen de ello una

información sólida para que en su futuro nos sirva y se vea reflejado en el campo laboral.

- Se aconseja a la compañía donde se ejecutó la investigación a contar en lo que planteamos como hipótesis en nuestro estudio para tomar medidas correctivas a las problemáticas existentes así como en diferentes compañías del mismo rubro , ya que la administración nos permite observar, explorar, describir y comprender el funcionamiento integral de una empresa y procurar porque sus actividades sean desempeñadas efectivamente, en pro de mantener un desarrollo económico; El presente trabajo de investigación tiene una gran importancia tanto en el centro de estudios universitarios, al otorgar información novedosa para ampliar sus conocimientos empresariales, intercambian ideas y hacen de ello una información sólida para que en su futuro nos sirva y se vea reflejado en el campo laboral.
- Se sugiere usar el instrumento realizado y valorado como instrumento para que funcione como un ejemplo para crear otros instrumentos de próximas investigaciones.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CARRASCO, S. (17 de agosto de 2013). ¿Qué es el universo en una investigación? [Mensaje en un blog]. Recuperado de:

<http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/que-es-el-universo.html>

CHIANG, V. (2011). Clima organizacional y satisfacción laboral .una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad. Recuperado de:

[http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S131501382011000100002&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S131501382011000100002&script=sci_arttext)

Chiavenato(2006).Introducción a la teoría general de la administración.(7ma ed.).Mexico:Mc Graw-Hill.

FLOREZ, G. (2005). *El comportamiento humano en las organizaciones*. Perú.

FUENTEISAZ, C. (2006) *Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y una tesina*. Publicaions i Edicions de la Universitat de Barcelona. España.

FUENTEISAZ, C., ICART, T. Y PULPÓN A. (2006) *Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y una tesina*. Publicacions i Edicions de la Universitat de Barcelona. España. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=5CWKWi3woi8C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=5CWKWi3woi8C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false) Jueves 21 de Abril, 19:34hrs.

GARCIA, M. (2009). Clima organizacional y su diagnóstico: una aproximación conceptual .Colombia.

GOSSO, F. (2008) híper satisfacción del cliente. (1ra Ed.). México.

Guiñazú, Gabriela. (2004). Capacitación efectiva en la empresa .Rev. De



Investigación ,7(12), 103-116.Recuperado de:

<http://www.redalyc.org/pdf/877/87701209.pdf>

Jiménez, E. (2015).Desarrollo personal y profesional de maestras de educación primaria: aportes de la orientación. Rev. De Investigación, 15(1), 4- 20 .Recuperado de:

<http://www.redalyc.org/pdf/447/44733027029.pdf>

KOYS y DECOTTIS, (1991) .*Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas) Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos.*

LANDEU, R. (2007) *Elaboración de trabajo de investigación.* (1ra. Ed.) Venezuela.

MARTÍNEZ O. R.(2009). *El coeficiente de correlación de los rangos de sperman caracterización.*

Recuperado de:

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729519X20090002017](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729519X20090002017)

MUJICA G.(2007).*Gestión del clima organizacional: Una acción deseable en la universidad.* Venezuela.

MINO, E.(2014). *Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 del departamento de Lambayeque.*(Tesis de licenciatura).Universidad católica Santo Toribio de Mogrovejo,Chiclayo,Perú.

NAMAKKFOROOSH, M. (2005). Metodología de la Investigación. Limusa Noriega Editores, México.

- Naranjo M. (2009). MOTIVACIÓN: Perspectiva teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo .*Rev. De Investigación*, 33(2), 164- 170. Recuperado de:  
<http://www.redalyc.org/pdf/440/44012058010.pdf>
- Ortiz Serrano, Pilar, & Cruz García, Lirios. (2008). *Estudio sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora. Psicología para América Latina*.  
 Recuperado el 20 de junio de 2015, de  
[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-350X2008000200017&lng=pt&tlng=es](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-350X2008000200017&lng=pt&tlng=es).
- PELAES, O. (2010). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos*. Perú.
- QUINTERO, N. (2008). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa vigilantes asociados costa oriental del lago*. Venezuela.
- ROBBINS, S (2004). *Comportamiento organizacional*. (10.ed.), México: DF.
- SAMPIERI, R. (1997). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill. México.
- SALKING, N. (1999). *Métodos de investigación*. (3ra. Ed.) México.
- SCHNEIDER. (1975). *Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas) Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos*.
- Torrelles, C. (2011). Competencias de trabajo en equipo: Definición y categorización. *Rev. De investigación* ,15(3), 1 – 29 .Recuperado de:  
<http://www.redalyc.org/pdf/567/56722230020.pdf>
- UCEDA, I. (2013). *Influencia entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de*

*satisfacción del cliente externo en las pollerías del distrito de la victoria en la ciudad de Chiclayo* .(Tesis de Licenciatura).Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.Chiclayo,Perú

Varela-Llamas, R. & Urciaga ,J.(abril-junio ,2012).Diferencias salariales en México: una perspectiva de educación y actividad económica .*Revista de la Educación Superior*. XLI(162),25.43.Recuperado de :  
<http://www.redalyc.org/pdf/604/60425033002.pdf>

# **ANEXOS**

## CUESTIONARIO

### I. Instrucciones:

Este cuestionario tiene como datos específicos la respuesta Tipo Likert.

No existen respuestas malas o buenas, por lo que agradeceré responder todas ellas de acuerdo a su percepción personal.

1=NUNCA    2=CASI NUNCA    3=A VECES    4=CASI SIEMPRE    5=SIEMPRE

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	Cuenta con la colaboración de sus compañeros					
2	Se siente integrado en su grupo de trabajo					
3	Los miembros del grupo participan en la determinación de metas y objetivos de trabajo					
4	Considera que existe un buen ambiente laboral					
5	Le resulta difícil expresar sus opiniones a su grupo de trabajo					
6	En su trabajo se generan soluciones ante los problemas					
7	Le gusta el trabajo que desempeña					
8	Reconocen la contribución que hace usted en la empresa					
9	Se siento motivado al momento de realizar su trabajo					
10	Siente que los resultados son estímulos de su trabajo					
11	La empresa le proporciona oportunidades de desarrollo personal					
12	Su trabajo permite una formación continua					

<b>13</b>	En su trabajo le consideran la oportunidad de hacer línea de carrera					
<b>14</b>	Las condiciones de su trabajo son buenas					
<b>15</b>	Son capacitados constantemente para mejorar el desempeño					
<b>16</b>	Las condiciones salariales para usted son buenas					
<b>17</b>	La empresa brinda implementos de seguridad a los trabajadores					
<b>18</b>	Las condiciones higiénicas de su ambiente son favorables					
<b>19</b>	Su salario cubre su canasta familiar					
<b>20</b>	Recibe algún incentivo por parte de la empresa cuando hace bien su trabajo					
<b>21</b>	La pensión que percibe por este trabajo le da seguridad para el futuro					
<b>22</b>	Las tareas asignadas son realizadas correctamente					
<b>23</b>	Son suficientes trabajadores para realizar toda la carga laboral diaria					
<b>24</b>	Su trabajo contribuye al logro de los objetivos de la empresa					
<b>25</b>	Su jefe tiene buenas relaciones laborales con el personal					
<b>26</b>	Está de acuerdo con la política de la empresa					
<b>27</b>	Cree usted que las capacitaciones mejoran su desempeño laboral					
<b>28</b>	Le gustaría recibir capacitaciones de acuerdo al cargo que desempeña					
<b>29</b>	Le gustaría que parte de las capacitaciones sean dinámicas					
<b>30</b>	Cree que es satisfactorio recibir certificación por las capacitaciones recibidas					

**Gracias**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

### INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PEPPER'S CHICKEN 2016.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	INDICADORES	MÉTODOS	ESTADÍSTICA
Problema General	Principal	Objetivo Específico	VARIABLE INDEPENDIENTE CLIMA LABORAL	Trabajo en Equipo	TIPO DE INVESTIGACIÓN:	El análisis de datos se relazara mediante el programa SPSS.
¿Cuál es la influencia que existe entre el clima laboral y la satisfacción de los trabajadores de la empresa Pepper’s Chicken del distrito de San Martin de Porres, 2015?	El clima laboral influye significativamente en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Pepper’s Chicken del distrito de San Martin de Porres, 2015.	Determinar la influencia que existe entre el clima laboral y la satisfacción de los trabajadores de la empresa Pepper’s Chicken del distrito de San Martin de Porres, 2015.		Motivación para el trabajo		
				Desarrollo Personal		
				Condiciones de trabajo		
Problemas Específicos	Hipótesis Especificas	Objetivos Específicos	VARIABLE DEPENDIENTE SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES	Sueldo y Salarios	Aplicada	
¿Cómo el trabajo en equipo influye en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Pepper’s Chiken del distrito San Martín de Porres, 2015?  ¿Cómo la motivación influye en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Pepper’s Chiken del distrito San Martín de Porres, 2015?	* El trabajo en equipo influye significativamente en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Pepper’s Chicken del distrito de San Martin de Porres, 2005.  *La motivación para el trabajo influye significativamente en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Pepper’s Chicken del distrito de San Martín de Porres ,2015.	*Conocer la influencia del trabajo en equipo en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Pepper’s Chicken del distrito de San Martín de Porres ,2015.  *Determinar la influencia de la motivación en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Pepper’s Chicken del distrito de San Martín de Porres ,2015.		Capacitación	NIVEL: Correlacional-causal	
				Desempeño en el puesto	DISEÑO : No experimental /transversal	

INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PEPPER´S CHICKEN DEL DISTRITO DE SAN MARTIN DE PORRES, AÑO 2016.								
VARIABLES		DEFINICIONES CONCEPTUALES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES DE LAS VARIABLES	INDICADORE S	ÍTEMS	INSTRUMENTO	ESCALA
INDEPENDIENTE	Clima laboral	Clima laboral el clima está referido a las percepciones del personal, con respecto al ambiente interno global de la organización donde se desempeñan las funciones que sirven de fuerza fundamental para influir en la conducta del hombre.( Hodgeths y Altman 2008 ,p.293).	La variable clima laboral se medirá a través del cuestionario de 20 preguntas de Tipo Likert, que permitirá recoger información complementaria de las dimensiones.	Trabajo en equipo	Comunicación	1 al 6	Cuestionario Tipo Likert:	Ordinal
				Motivación para el trabajo	metas	7 al 10		
				Desarrollo personal	Oportunidad de mejora	11 al 13		
				Condiciones de trabajo	Ingresos adecuados y trabajo productivo	14 al 18		
DEPENDIENTE	Satisfacción de los trabajadores	Los empleados en puestos de servicios tratan con los clientes .puesto que la administración de estas organizaciones deben preocuparse por complacer a dichos clientes ,es razonable preguntar si la satisfacción de los empleados se relaciona con un buen resultado entre los clientes .Para los empleados que tratan directamente con los clientes ,la respuesta es afirmativa .es más probable que si los empleados están satisfechos sean más corteses , animados y sensibles , lo cual es apreciado por el cliente . (Robbins ,2004,p.83).	La variable satisfacción de los trabajadores se medirá a través del cuestionario de 20 preguntas de Tipo Likert, que permitirá recoger información complementaria de las dimensiones.	Sueldos y Salarios	desempeño	19 al 21	Nunca Casi Nunca A veces Casi siempre Siempre	
				Desempeño en el puesto	servicios	22 al 26		
				Capacitaciones	Aprendizaje	27 al 30		



# VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>	Relevancia <sup>2</sup>	Claridad <sup>3</sup>	Sugerencias
	<b>DIMENSIÓN 1: TRABAJO EN EQUIPO</b>	SI	No	SI	No
1	¿Cuenta con la colaboración de sus compañeros?	/	/	/	
2	¿Se siente integrado en su grupo de trabajo?	/	/	/	
3	¿Los miembros del grupo, participan en la determinación de metas y objetivos de trabajo?	/	/	/	
4	¿Considero que existe un buen ambiente de trabajo?	/	/	/	
5	¿Le resulta difícil expresar sus opiniones a su grupo de trabajo?	/	/	/	
6	¿Se siente integrado en su grupo de trabajo?	/	/	/	
	<b>DIMENSIÓN 2: MOTIVACIÓN</b>	SI	No	SI	No
7	¿Se siente automotivado al realizar mi trabajo?	/	/	/	
8	¿Está motivado y le gusta el trabajo en el que se desempeña?	/	/	/	
9	¿Reconocen la contribución que hace usted en la empresa?	/	/	/	
10	¿Me siento motivado al momento de realizar mis actividades de trabajo?	/	/	/	
11	¿Siente que los resultados son estímulos de su trabajo?	/	/	/	
	<b>DIMENSIÓN 3: DESARROLLO PERSONAL</b>	SI	No	SI	No
12	¿La empresa le proporciona oportunidades de desarrollo personal?	/	/	/	
13	¿Este trabajo permite una formación continua?	/	/	/	
14	¿Siente que los resultados son estímulos de su trabajo?	/	/	/	
15	¿En su trabajo consideran la oportunidad de hacer línea de carrera?	/	/	/	
	<b>DIMENSIÓN 4: CONDICIONES DE TRABAJO</b>	SI	No	SI	No
16	¿Las condiciones salariales para usted son buenas?	/	/	/	
17	¿Son capacitados constantemente para mejorar el desempeño?	/	/	/	
18	¿Las condiciones de trabajo son buenas?	/	/	/	
19	¿La empresa le brinda todos los implementos de trabajo para su seguridad?	/	/	/	
20	¿Las condiciones higiénicas de su ambiente, le son favorables?	/	/	/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: ☒ Aplicable ☐ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: PEDRO CASTIJA CASTIJO DNI: 09925834

Especialidad del validador: ADMINISTRACIÓN

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

25 de 06 del 2015

Firma del Experto Informante.

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>	Relevancia <sup>2</sup>	Claridad <sup>3</sup>	Sugerencias
	<b>DIMENSIÓN 1: SUELDO Y SALARIOS</b>	SI	No	SI	No
1	¿Estoy satisfecho con mi sueldo?	/	/	/	
2	¿En este Servicio cada uno gana lo que se merece por su trabajo?	/	/	/	
3	¿Sus salarios cubren su canasta familiar?	/	/	/	
4	¿La pensión que percibiré por este trabajo me da seguridad para el futuro?	/	/	/	
5	¿Los beneficios económicos que recibo satisfacen mis necesidades básicas?	/	/	/	
6	¿Cuándo realizo bien mi trabajo, obtengo reconocimiento por parte de los demás?	/	/	/	
7	¿Se obtienen recompensas cuando se trabaja bien?	/	/	/	
8	¿Recibe algún incentivo por parte de la empresa (comisiones, bonos, felicitaciones) cuando hace un buen trabajo?	/	/	/	
	<b>DIMENSIÓN 2: DESEMPEÑO EN EL PUESTO</b>	SI	No	SI	No
9	¿Las tareas asignadas son realizadas correctamente?	/	/	/	
10	¿Son suficientes trabajadores para todo el trabajo?	/	/	/	
11	¿En este puesto tengo suficientes períodos de descanso?	/	/	/	
12	¿Creo que mi jefe tiene buenas relaciones laborales conmigo?	/	/	/	
13	¿Mi trabajo contribuye al logro de los objetivos de la empresa?	/	/	/	
14	¿Deseo otro empleo, en lugar del actual?	/	/	/	
15	¿Estoy de acuerdo con las políticas de la empresa.	/	/	/	
16	¿Las condiciones del horario de trabajo, su flexibilidad, le satisfacen?	/	/	/	
	<b>DIMENSIÓN 3: CAPACITACIÓN</b>	SI	No	SI	No
17	¿Cree usted que las capacitaciones mejoran su desempeño laboral?	/	/	/	
18	¿Le gustaría recibir capacitación de acuerdo a su cargo?	/	/	/	
19	¿Le gustaría que parte de las capacitaciones sean dinámicas?	/	/	/	
20	¿Cree que es satisfactorio recibir algún título o certificación, por las capacitaciones recibidas?	/	/	/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: ☒ Aplicable ☐ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: PEDRO CASTIJA CASTIJO DNI: 09925834

Especialidad del validador: ADMINISTRACIÓN

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

25 de 06 del 2015

Firma del Experto Informante.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA LABORAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>	Relevancia <sup>2</sup>	Claridad <sup>3</sup>	Sugerencias
	<b>DIMENSIÓN 1: TRABAJO EN EQUIPO</b>	SI	No	SI	No
1	¿Cuenta con la colaboración de sus compañeros?	✓			
2	¿Se siente integrado en su grupo de trabajo?	✓			
3	¿Los miembros del grupo, participan en la determinación de metas y objetivos de trabajo?	✓			
4	¿Considero que existe un buen ambiente de trabajo?	✓			
5	¿Le resulta difícil expresar sus opiniones a su grupo de trabajo?	✓			
6	¿Se siente integrado en su grupo de trabajo?	✓			
	<b>DIMENSIÓN 2: MOTIVACION</b>	SI	No	SI	No
7	¿Me siento automotivado al realizar mi trabajo?	✓			
8	¿Está motivado y le gusta el trabajo en el que se desempeña?	✓			
9	¿Reconocen la contribución que hace usted en la empresa?	✓			
10	¿Me siento motivado al momento de realizar mis actividades de trabajo?	✓			
11	¿Siente que los resultados son estímulos de su trabajo?	✓			
	<b>DIMENSIÓN 3: DESARROLLO PERSONAL</b>	SI	No	SI	No
12	¿La empresa le proporciona oportunidades de desarrollo personal?	✓			
13	¿Este trabajo permite una formación continua?	✓			
14	¿Siente que los resultados son estímulos de su trabajo?	✓			
15	¿En su trabajo consideran la oportunidad de hacer línea de carrera?	✓			
	<b>DIMENSIÓN 4: CONDICIONES DE TRABAJO</b>	SI	No	SI	No
16	¿Las condiciones salariales para usted son buenas?	✓			
17	¿Son capacitados constantemente para mejorar el desempeño?	✓			
18	¿Las condiciones de trabajo son buenas?	✓			
19	¿La empresa le brinda todos los implementos de trabajo para su seguridad?	✓			
20	¿Las condiciones higiénicas de su ambiente, le son favorables?	✓			

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: ☒ Aplicable

☐ Aplicable después de corregir

☐ No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

MUÑOZ ACEVEDO, JUAN

DNI: 25784945

Especialidad del validador:

MDA

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>	Relevancia <sup>2</sup>	Claridad <sup>3</sup>	Sugerencias
	<b>DIMENSIÓN 1: SUELDO Y SALARIOS</b>	SI	No	SI	No
1	¿Estoy satisfecho con mi sueldo?				
2	¿En este Servicio cada uno gana lo que se merece por su trabajo?				
3	¿Sus salarios cubren su canasta familiar?				
4	¿La pensión que percibiré por este trabajo me da seguridad para el futuro?				
5	¿Los beneficios económicos que recibo satisfacen mis necesidades básicas?				
6	¿Cuándo realizo bien mi trabajo, obtengo reconocimiento por parte de los demás?				
7	¿Se obtienen recompensas cuando se trabaja bien?				
8	¿Recibe algún incentivo por parte de la empresa (comisiones, bonos, felicitaciones) cuando hace un buen trabajo?				
	<b>DIMENSIÓN 2: DESEMPEÑO EN EL PUESTO</b>	SI	No	SI	No
9	¿Las tareas asignadas son realizadas correctamente?				
10	¿Son suficientes trabajadores para todo el trabajo?				
11	¿En este puesto tengo suficientes períodos de descanso?				
12	¿Creo que mi jefe tiene buenas relaciones laborales conmigo?				
13	¿Mi trabajo contribuye al logro de los objetivos de la empresa?				
14	¿Deseo otro empleo, en lugar del actual?				
15	¿Estoy de acuerdo con las políticas de la empresa.				
16	¿Las condiciones del horario de trabajo, su flexibilidad, le satisfacen?				
	<b>DIMENSIÓN 3: CAPACITACION</b>	SI	No	SI	No
17	¿Cree usted que las capacitaciones mejoran su desempeño laboral?				
18	¿Le gustaría recibir capacitación de acuerdo a su cargo?				
19	¿Le gustaría que parte de las capacitaciones sean dinámicas?				
20	¿Cree que es satisfactorio recibir algún título o certificación, por las capacitaciones recibidas?				

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: ☒ Aplicable

☐ Aplicable después de corregir

☐ No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

MUÑOZ ACEVEDO, JUAN

DNI: 25784945

Especialidad del validador:

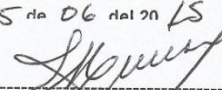
MDA

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

25 de 06 del 2015  
  
 Firma del Experto Informante.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA LABORAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>	Relevancia <sup>2</sup>	Claridad <sup>3</sup>	Sugerencias
	<b>DIMENSIÓN 1: TRABAJO EN EQUIPO</b>	SI	No	SI	No
1	¿Cuenta con la colaboración de sus compañeros?	/	/	/	
2	¿Se siente integrado en su grupo de trabajo?	/	/	/	
3	¿Los miembros del grupo, participan en la determinación de metas y objetivos de trabajo?	/	/	/	
4	¿Considero que existe un buen ambiente de trabajo?	/	/	/	
5	¿Le resulta difícil expresar sus opiniones a su grupo de trabajo?	/	/	/	
6	¿Se siente integrado en su grupo de trabajo?	/	/	/	
	<b>DIMENSIÓN 2: MOTIVACIÓN</b>	SI	No	SI	No
7	¿Me siento automotivado al realizar mi trabajo?	/	/	/	
8	¿Está motivado y le gusta el trabajo en el que se desempeña?	/	/	/	
9	¿Reconocen la contribución que hace usted en la empresa?	/	/	/	
10	¿Me siento motivado al momento de realizar mis actividades de trabajo?	/	/	/	
11	¿Siente que los resultados son estímulos de su trabajo?	/	/	/	
	<b>DIMENSIÓN 3: DESARROLLO PERSONAL</b>	SI	No	SI	No
12	¿La empresa le proporciona oportunidades de desarrollo personal?	/	/	/	
13	¿Este trabajo permite una formación continua?	/	/	/	
14	¿Siente que los resultados son estímulos de su trabajo?	/	/	/	
15	¿En su trabajo consideran la oportunidad de hacer línea de carrera?	/	/	/	
	<b>DIMENSIÓN 4: CONDICIONES DE TRABAJO</b>	SI	No	SI	No
16	¿Las condiciones salariales para usted son buenas?	/	/	/	
17	¿Son capacitados constantemente para mejorar el desempeño?	/	/	/	
18	¿Las condiciones de trabajo son buenas?	/	/	/	
19	¿La empresa le brinda todos los implementos de trabajo para su seguridad?	/	/	/	
20	¿Las condiciones higiénicas de su ambiente, le son favorables?	/	/	/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MDA ALIAGA CORREA DAVID FERNANDO    DNI: 2768879

Especialidad del validador: ADMINISTRADOR

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....de.....del 20.....

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>	Relevancia <sup>2</sup>	Claridad <sup>3</sup>	Sugerencias
	<b>DIMENSIÓN 1: SUELDO Y SALARIOS</b>	SI	No	SI	No
1	¿Estoy satisfecho con mi sueldo?	/	/	/	
2	¿En este Servicio cada uno gana lo que se merece por su trabajo?	/	/	/	
3	¿Sus salarios cubren su canasta familiar?	/	/	/	
4	¿La pensión que percibiré por este trabajo me da seguridad para el futuro?	/	/	/	
5	¿Los beneficios económicos que recibo satisfacen mis necesidades básicas?	/	/	/	
6	¿Cuándo realizo bien mi trabajo, obtengo reconocimiento por parte de los demás?	/	/	/	
7	¿Se obtienen recompensas cuando se trabaja bien?	/	/	/	
8	¿Recibe algún incentivo por parte de la empresa (comisiones, bonos, felicitaciones) cuando hace un buen trabajo?	/	/	/	
	<b>DIMENSIÓN 2: DESEMPEÑO EN EL PUESTO</b>	SI	No	SI	No
9	¿Las tareas asignadas son realizadas correctamente?	/	/	/	
10	¿Son suficientes trabajadores para todo el trabajo?	/	/	/	
11	¿En este puesto tengo suficientes periodos de descanso?	/	/	/	
12	¿Creo que mi jefe tiene buenas relaciones laborales conmigo?	/	/	/	
13	¿Mi trabajo contribuye al logro de los objetivos de la empresa?	/	/	/	
14	¿Deseo otro empleo, en lugar del actual?	/	/	/	
15	¿Estoy de acuerdo con las políticas de la empresa.	/	/	/	
16	¿Las condiciones del horario de trabajo, su flexibilidad, le satisfacen?	/	/	/	
	<b>DIMENSIÓN 3: CAPACITACIÓN</b>	SI	No	SI	No
17	¿Cree usted que las capacitaciones mejoran su desempeño laboral?	/	/	/	
18	¿Le gustaría recibir capacitación de acuerdo a su cargo?	/	/	/	
19	¿Le gustaría que parte de las capacitaciones sean dinámicas?	/	/	/	
20	¿Cree que es satisfactorio recibir algún título o certificación, por las capacitaciones recibidas?	/	/	/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MDA ALIAGA CORREA DAVID FERNANDO    DNI: 2768879

Especialidad del validador: ADMINISTRADOR

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

de del 20

Firma del Experto Informante.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA LABORAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIÓN 1: TRABAJO EN EQUIPO								
1	¿Cuenta con la colaboración de sus compañeros?	/		/		/		
2	¿Se siente integrado en su grupo de trabajo?	/		/		/		
3	¿Los miembros del grupo, participan en la determinación de metas y objetivos de trabajo?	/		/		/		
4	¿Considero que existe un buen ambiente de trabajo?	/		/		/		
5	¿Le resulta difícil expresar sus opiniones a su grupo de trabajo?	/		/		/		
6	¿Se siente integrado en su grupo de trabajo?	/		/		/		
DIMENSIÓN 2: MOTIVACION								
7	¿Se siento automotivado al realizar mi trabajo?	/		/		/		
8	¿Está motivado y le gusta el trabajo en el que se desempeña?	/		/		/		
9	¿Reconocen la contribución que hace usted en la empresa?	/		/		/		
10	¿Me siento motivado al momento de realizar mis actividades de trabajo?	/		/		/		
11	¿Siente que los resultados son estímulos de su trabajo?	/		/		/		
DIMENSIÓN 3: DESARROLLO PERSONAL								
12	¿La empresa le proporciona oportunidades de desarrollo personal?	/		/		/		
13	¿Este trabajo permite una formación continua?	/		/		/		
14	¿Siente que los resultados son estímulos de su trabajo?	/		/		/		
15	¿En su trabajo consideran la oportunidad de hacer línea de carrera?	/		/		/		
DIMENSIÓN 4: CONDICIONES DE TRABAJO								
16	¿Las condiciones salariales para usted son buenas?	/		/		/		
17	¿Son capacitados constantemente para mejorar el desempeño?	/		/		/		
18	¿Las condiciones de trabajo son buenas?	/		/		/		
19	¿La empresa le brinda todos los implementos de trabajo para su seguridad?	/		/		/		
20	¿Las condiciones higiénicas de su ambiente, le son favorables?	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable** [ / ]    **Aplicable después de corregir** [ ]    **No aplicable** [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MIGUEL ANGEL VALDIVIA PINTO.    DNI: 01326270

Especialidad del validador: INVESTIGADOR SOCIAL

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: SUELDO Y SALARIOS								
1	¿Estoy satisfecho con mi sueldo?	/		/		/		
2	¿En este Servicio cada uno gana lo que se merece por su trabajo?	/		/		/		
3	¿Sus salarios cubren su canasta familiar?	/		/		/		
4	¿La pensión que percibiré por este trabajo me da seguridad para el futuro?	/		/		/		
5	¿Los beneficios económicos que recibo satisfacen mis necesidades básicas?	/		/		/		
6	¿Cuándo realizo bien mi trabajo, obtengo reconocimiento por parte de los demás ?	/		/		/		
7	¿Se obtienen recompensas cuando se trabaja bien?	/		/		/		
8	¿Recibe algún incentivo por parte de la empresa (comisiones, bonos, felicitaciones ) cuando hace un buen trabajo. ?	/		/		/		
DIMENSIÓN 2: DESEMPEÑO EN EL PUESTO		Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Las tareas asignadas son realizadas correctamente?	/		/		/		
10	¿Son suficientes trabajadores para todo el trabajo?	/		/		/		
11	¿En este puesto tengo suficientes períodos de descanso?	/		/		/		
12	¿Creo que mi jefe tiene buenas relaciones laborales conmigo?	/		/		/		
13	¿Mi trabajo contribuye al logro de los objetivos de la empresa?	/		/		/		
14	¿Deseo otro empleo, en lugar del actual?	/		/		/		
15	¿Estoy de acuerdo con las políticas de la empresa.	/		/		/		
16	¿Las condiciones del horario de trabajo, su flexibilidad, le satisfacen?	/		/		/		
DIMENSIÓN 3: CAPACITACION		Si	No	Si	No	Si	No	
17	¿Cree usted que las capacitaciones mejoran su desempeño laboral?	/		/		/		
18	¿Le gustaría recibir capacitación de acuerdo a su cargo?	/		/		/		
19	¿Le gustaría que parte de las capacitaciones sean dinámicas?	/		/		/		
20	¿Cree que es satisfactorio recibir algún título o certificación, por las capacitaciones recibidas?	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable** [ / ]    **Aplicable después de corregir** [ ]    **No aplicable** [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Miguel Angel Valdivia Pinto.    DNI: 01326270

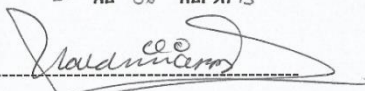
Especialidad del validador: INVESTIGADOR SOCIAL

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados

23 de 06 del 2015  
  
**Firma del Experto Informante.**

## Regresión Lineal

A continuación se analizará usando el programa de SPSS 22, el nivel de influencia de las variables de estudio

**Resumen del modelo**

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,793 <sup>a</sup>	,628	,569	,276

- a. Predictores: (Constante), CONDICIONES DE TRABAJO, MOTIVACION PARA EL TRABAJO, TRABAJO EN EQUIPO, DESARROLLO PERSONAL.
- b. Variable dependiente: SATISFACCIONDELOSTRABAJADORES

**Interpretación:** De acuerdo al análisis por dimensiones, el resultado de la correlación múltiple, presenta un R cuadrado corregida de 0.569, el que nos indica que tiene una regular correlación entre las 4 dimensiones independientes y la variable dependiente. Por lo que se aprueba la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

## Tabla Anova

**ANOVA<sup>a</sup>**

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	3,216	4	,804	10,556	,000 <sup>b</sup>
	Residuo	1,904	25	,076		
	Total	5,121	29			

- a. Variable dependiente: SATISFACCION DE LOS TRABAJADORES
- b. Predictores: (Constante), CONDICIONES DE TRABAJO, MOTIVACION PARA EL TRABAJO, TRABAJO EN EQUIPO, DESARROLLO PERSONAL.

Fuente: *Elaboración Propia*

**Interpretación:** La presente Matriz ANOVA, mide la variabilidad de las varianzas entre las Variables independiente que influye en la variable dependiente, por lo que nos indica que la significancia, conocida como (p), es menor que el valor 0.05 la que reafirma el estudio de la hipótesis alterna.

## Coeficientes

Coeficientes <sup>a</sup>						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	1,958	,869		2,254	,033
	TRABAJO EN EQUIPO	,037	,101	,050	,363	,720
	MOTIVACION PARA EL TRABAJO	-,173	,143	-,179	-1,212	,237
	DESARROLLO PERSONAL	,091	,105	,256	,865	,395
	CONDICIONES DE TRABAJO	,537	,243	,596	2,208	,037

a. Variable dependiente: SATISFACCIONDELOSTRABAJADORES

**Interpretación:** Esta matriz nos demuestra que las Dimensiones de la Variable Independiente son las que influyen en el nivel de satisfacción de los trabajadores. La dimensiones trabajo en equipo, influye en forma positiva y aporta con un (0.037), la dimensión motivación para el trabajo influye en forma negativa con un aporte de (-1.173), la dimensión desarrollo personal influye en forma positiva con un aporte (0.091) y por último la dimensión condiciones de trabajo influye de manera positiva con un aporte de (0.537).

El modelo expresado de esta manera:

$$Y = \beta_0 + \beta_1.X_1 + \beta_2.X_2 + \beta_3.X_3 + \beta_4.X_4$$

Dando variables:

$$Y = 1.958 + 0.037 X_1 + (-1.173) X_2 + 0.091 X_3 + 0.537 X_4$$

**Interpretación:**

\*La subvariable trabajo en equipo aporta con un 0.037 en forma positiva, por lo que

podemos indicar que el trabajo en equipo de la empresa Pepper's Chicken influye en el nivel de satisfacción de los trabajadores. Por lo tanto el nivel de satisfacción va a aumentar en la medida (trabajo en equipo) que se cumpla las metas establecidas por la empresa.

\*La subvariable motivación para el trabajo aporta con un -1.173 en forma negativa, por lo que podemos indicar que la motivación para el trabajo de la empresa Pepper's Chicken influye en el nivel de satisfacción de los trabajadores pero de forma negativa. Por lo tanto el nivel de satisfacción se ve afectado por la motivación para el trabajo y se recomienda que se de incentivos salariales para que los trabajadores se motiven a trabajar y puedan cumplir con sus funciones.

\*La subvariable desarrollo personal aporta con un 0.091 en forma positiva, por lo que podemos indicar que el desarrollo personal de los trabajadores de la empresa Pepper's Chicken influye en el nivel de satisfacción de los trabajadores. Por lo tanto el nivel de satisfacción va a aumentar en medida que la empresa les brinde oportunidades de crecimiento laboral.

\*La subvariable condiciones de trabajo aporta con un 0.537 en forma positiva, por lo que podemos indicar que las condiciones de trabajo en la empresa Pepper's Chicken influye a nivel de satisfacción de los trabajadores. Por lo tanto el nivel de satisfacción va a aumentar en medida que las condiciones de trabajo sean adecuadas para cada área de la empresa y estos puedan desarrollarse de la mejor manera.



 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------

Yo, **MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX**, docente de la Facultad de **Ciencias Empresariales** y Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo **Filial - Lima Los Olivos**, revisora de la tesis titulada:

**"INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PEPPER'S CHICKEN - DISTRITO, SAN MARTÍN DE PORRES, 2016"**

de la estudiante **PIERINA LIZBET AQUINO CHAVEZ**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **28%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender **EL INFORME DE INVESTIGACIÓN** cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 24 de octubre de 2019

  
  
**MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX**  
**DNI: 16631152**

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



Feedback Studio / evturnitin.com/app/turnitin/turnitin.pdf

evturnitin.com/app/turnitin/turnitin.pdf

feedback studio

TESS\_PIERNA\_AQUINO\_TURNITIN.pdf

28 %

Resumen de coincidencias

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Concordancias

1 28 %

2 18 %

3 6 %

4 1 %

5 1 %

6 1 %

7 1 %

8 1 %

9 1 %

10 1 %

11 1 %

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PEPPER'S CHICKEN - DISTRITO, SAN MARTÍN DE PORRES, 2016"

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

AQUINO CHAVEZ, PIERNA LIZBET (ORCID: 0000-0002-5558-2082)

ASESOR:

DE DÍAZ SAUCEDO, SEVERINO ANTONIO (ORCID: 0000-0001-9543-0828)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA - PERÚ

2016

Página: 1 de 40

Número de palabras: 7609

Test only Report

High Resolution

Apagado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

# Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)

"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Acuña Charez Pierina Lizbet  
D.N.I. : 74756412  
Domicilio : M2 G1 Lote 53 Tercer Parque de Enace.  
Teléfono : Fijo : 015453485 Móvil : 981583457  
E-mail : pierina.c@hotmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

☐ Tesis de Pregrado Ciencias empresariales  
Facultad :  
Escuela : Administración  
Carrera : Administración  
Título : Licenciada en administración

☐ Tesis de Post Grado

☐ Maestría ☐ Doctorado  
Grado :  
Mención :

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Pierina Lizbet Acuña Charez

Título de la tesis:

"Influencia del clima laboral en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Pepper's Chicken - Distrito, San Martín de Porres, 2016."

Año de publicación : 2019

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :


Fecha :

4 de noviembre 2019

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE          TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b> <b>UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------

Yo **PIERINA LIZBET AQUINO CHAVEZ**, identificado con DNI N° **74756412**, egresada de la Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo, autorizo (X), No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **"INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PEPPER'S CHICKEN - DISTRITO, SAN MARTÍN DE PORRES, 2016"**, en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:



.....

.....


.....

.....

.....

.....

.....



PIERINA LIZBET AQUINO CHAVEZ

DNI: **74756412**

FECHA: 24 de octubre de 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	V. corrector de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	-------------------------------



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Conste por el presente documento, el visto bueno que otorga la encargada del Área de Investigación de la Escuela profesional de Administración-Sede Lima Norte, a la versión final de trabajo de Investigación que presenta la estudiante:

**Srta. AQUINO CHAVEZ PIERINA LIZBET**

Trabajo de Investigación titulado:

**"INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PEPPER'S CHICKEN - DISTRITO, SAN MARTÍN DE PORRES, 2016".**

Para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración.

SUSTENTADO EN FECHA: 19 de Julio de 2016

NOTA O MENCIÓN: 15 (DIECISÉIS)

Lima, 24 de octubre de 2019



**MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX**  
ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN